

RINGKASAN

Achmad Fadla. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknik Universitas Brawijaya. Januari 2017. Minimasi Pemborosan Pada Unit Pelayanan Kesehatan menggunakan Pendekatan *Lean Healthcare* (Studi Kasus: Poliklinik Universitas Brawijaya, Malang). Dosen Pembimbing: Sugiono dan Rakhmat Himawan.

Perkembangan pada pelayanan kesehatan menuntut suatu instansi kesehatan untuk memiliki daya saing dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Instansi pelayanan kesehatan harus meyakinkan konsumen bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan berkualitas dengan waktu pelayanan yang cepat, biaya pelayanan yang terjangkau dan hasil pelayanan yang baik. Poliklinik Universitas Brawijaya merupakan instansi unit pelayanan yang ditujukan pada masyarakat umum yang bergerak dibidang kesehatan. Salah satu pelayanannya yaitu Poli Umum. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya *waste waiting*, *waste defect*, *waste transportation*, *waste not talented*, dan *waste motion*. Untuk menganalisa *waste* tersebut digunakan *tool big picture mapping* serta dilakukan rekomendasi perbaikan dari *waste* yang signifikan dan prioritas dengan pendekatan *failure mode and effect analysis*.

Pada penelitian ini dilakukan penggambaran *big picture mapping* untuk mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang tergolong *non value added* dari pasien datang hingga pasien pulang. Setelah itu dilakukan penggolongan dari aktivitas-aktivitas tersebut menyesuaikan dengan tipe aktivitas. Aktivitas yang tergolong *non value added* akan dikategorikan ke dalam 8 *waste*, aktivitas tersebut yaitu tergolong pada kategori *waiting*, *transportation*, dan *motion*. Setelah teridentifikasi, *waste* yang teridentifikasi pada *big picture mapping* digabungkan dengan *waste* yang teridentifikasi di awal penelitian. Selanjutnya, dilakukan penentuan *waste* prioritas dan signifikan dengan menggunakan kuesioner dan diagram pareto, *waste* prioritas dan signifikan yang akan diberikan rekomendasi perbaikan yaitu *waste not talented*. Rekomendasi perbaikan yang dilakukan didapatkan dari hasil identifikasi akar penyebab masalah dari *waste* dengan *ishikawa diagram* dan dengan melihat nilai RPN pada FMEA, *potential causes* pada tiap aktivitas *waste not talented* yang memiliki nilai RPN tinggi diberikan rekomendasi untuk diperbaiki.

Berdasarkan rekomendasi perbaikan, terdapat 3 rekomendasi yang diberikan yaitu, pertama, dilakukan perbaikan pada *standard operational procedure* (SOP) yang berupa penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerja rekam medis dan membuat alat kontrol visual untuk mengingatkan SOP nomor 4, setelah dilakukan penerapan rekomendasi ini terdapat penurunan waktu dari 158 detik menjadi 22,25 detik. Kedua, pengaturan tata letak *holding place* dari peralatan medis yang belum tersusun dengan memindahkan ke tempat yang tidak mengganggu aktivitas dari pelayanan kesehatan. Ketiga, dilakukan pengenalan kembali atau mensosialisasikan kembali *standard operational procedure* yang sudah diatur dalam Permenkes No. 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian, sosialisasi ini menggunakan poster sebagai alat pengingat visual yang diletakkan pada tempat-tempat strategis.

Kata Kunci: *Lean healthcare*, *value stream mapping*, diagram pareto, *ishikawa diagram*, FMEA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

